

Харкова.

Отже, для будь-яких наступних кроків у розвитку міста і його зеленої складової необхідне всеохоплююче системне обстеження стану зелених насаджень для проектування Перспективного плану озеленення і обґрунтування його економічного забезпечення у Бюджеті розвитку міста.

1. Букша И.Ф., Русс Р., Мешкова Т.С., Пастарнак В.П., Черных М. Инвентаризация и картографирование зеленых насаждений с помощью полевой ГИС Field-Map // Ландшафт плюс. – 2006. – №1. – С.48-51.

2. Бюджетний кодекс // Відомості Верховної Ради. – 2001. – №37-38. – С. 189.

3. Друкер Питер Ф. Задачи менеджмента в XXI веке. – М.: Изд. дом "Вильямс", 2000. – 124 с.

4. Інструкції з технічної інвентаризації зелених насаджень у містах та селищах міського типу України. Затв. Державним комітетом будівництва, архітектури та житлової політики від 24.12.2001 №226, зареєстр. у Міністерстві України 25.02.2002р. №182/6470.

5. Кучерявий В.П. Озеленення населених місць. – Львів: Світ, 2005. – 183 с.

6. Медіапорт новини Харкова і регіону від 27.12.2006 р.

7. Програма реформування галузі ландшафтно-організацій м.Харкова.

Отримано 04.05.2007

УДК 658.012.32

В.Г.ЩЕРБАК, канд. екон. наук

Харківський національний економічний університет

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРАЦІ ВОДІЇВ ТРАНСПОРТНИХ ПІДПРИЄМСТВ

Пропонується модель управління якістю праці водіїв транспортного підприємства, яка відображає взаємозв'язки та взаємозалежності між найважливішими факторами системи за рахунок ефекту комплексності.

З розвитком ринкової економіки роль якості наданих послуг транспортними підприємствами і відповідно якості праці працівників посилюється. Слід зазначити, що в науковій літературі немає однозначного визначення сутності якості праці, оскільки представники різних галузей знань по-різному трактують зміст цього терміну. За деякими визначеннями, якість праці – це комплексне поняття, що характеризує ефективність усіх сторін діяльності підприємства: розробка стратегії, організація виробництва, маркетинг та ін., або це сукупність відносин, які пов'язані з організацією підприємствами свого бізнесу, з наданням послуг високого рівня якості і отриманням бажаного результату у вигляді прибутку (доходу) чи займання бажаної частки ринку.

Досягнення головної мети розвитку підприємства неможливо без взаємодії всіх відділів, органів управління фірмою. Таку взаємодію

називають єдиною системою управління якістю. Впровадження цієї системи в практику управління підприємством в цілому забезпечує комплексний підхід до управління якістю, що дає можливість генерувати підприємству особливу якість праці власних працівників.

Економічні проблеми ринкового розвитку транспортних підприємств України досліджували В.Л.Дикань, О.П.Голиков, В.Г.Шинкаренко [1, с.4-5; 2, с.73-77; 7, с.26-28] та ін. Для стабільного розвитку підприємства кожна країна застосовує свої методи управління якістю праці та виробленої продукції [4, 6]. Американський досвід у сфері якості передбачає [6]: жорсткий контроль якості виготовлення продукції з використанням методів математичної статистики; використання у процесі планування кількісних та якісних показників, адміністративний контроль за виконанням планів; удосконалення процесу управління якістю. Основна концепція „японського дива” – досконала технологія виробництва, управління, обслуговування [3]. З японського досвіду можна визначити наступні головні напрямки відносно якості: високий рівень комп'ютеризації всіх операцій управління, аналізу і контролю за виробництвом; максимальне використання можливостей людини.

Українська промисловість вирішує проблеми якості за допомогою системи управління якістю (СУЯ), яка відповідає міжнародним стандартам ISO серії 9000 [8]. Сьогодні в Україні процедури впровадження та сертифікації СУЯ ще не набули такого розвитку, як, наприклад, у Європі, де сертифіковані понад 400 тис. систем. Серед регіонів України найбільша кількість сертифікованих систем налічується у Київському, Дніпропетровському, Донецькому, Харківському, Одеському регіонах, оскільки саме ці регіони є найбільш промислово розвиненими. Недостатня розробленість цих питань у вітчизняній економіці обумовили актуальність теми дослідження.

Метою даної роботи є розробка моделі управління якістю праці одного з найважливіших категорій робітників транспортних підприємств – водіїв, впровадження якої дозволить комплексно планувати ресурсне та фінансове забезпечення розвитку підприємств.

Якість праці – це складне явище, що охоплює своїм впливом багато граней виробничої діяльності людини. Так, одні якісні зміни у праці служать джерелом продуктивності, інші – основою підвищення якості продукції, треті забезпечують зберігання уречевленої праці. Тому можна погодитись, що в результаті зростання якості праці одночасно здійснюється і підвищення якості послуг, їхніх якісних властивостей і економне витрачання матеріальних ресурсів. Важливими показниками для оцінки якості праці робітників транспортних підприємств є: технічний рівень праці, що відбиває рівень техніки, яка використо-

вується у процесі надання послуг; ступінь складності праці; естетичний рівень, що характеризується комплексом властивостей, пов'язаних з естетичними відчуттями й поглядами; рівень інтенсивності праці, пов'язаний з часткою використання ручної праці на виробництві; ступінь монотонності праці, рівень кваліфікації робітників; ступінь складності прийняття управлінських рішень та ін.

Система управління якістю праці являє собою сукупність органів управління, об'єктів управління, заходів, методів і засобів, які направлені на встановлення, забезпечення та підтримку високого рівня якості праці. У 1987 г. Міжнародною організацією по стандартизації (ІСО) при участі США, Канади, ФРГ було розроблено та затверджено п'ять міжнародних стандартів серії 9000 (за системами якості), в яких було встановлено вимоги до систем забезпечення якості продукції, в тому числі до розробки продукції, до її виготовлення, контролю рівня її якості, експлуатації, зберігання і транспортування. До системи міжнародних стандартів ІСО 9000 належить декілька стандартів, які присвячені проблемам якості праці на рівні організації виробництва та безпосередньо виготовлення продукції: ІСО 9000 “Загальне керівництво якістю і стандарти по забезпеченню якості. Провідні вказівки по вибору і застосуванню”; ІСО 9004 “Загальне керівництво якістю і елементи системи якості. Провідні вказівки”; ІСО 9002 – вимоги до системи організації виробництва; ІСО 9003 – вимоги до системи управління якістю від проектування до експлуатації.

Основні проблеми, з якими зіткнулися підприємства України при впровадженні систем управління якістю, це, по-перше, відсутність додаткових коштів, які необхідні для розробки, впровадження та сертифікації СУЯ на підприємствах; по-друге – відсутність на підприємствах (особливо на середніх та малих) кваліфікованих та підготовлених фахівців, які б могли самостійно проводити розробку необхідної документації та іншу роботу, пов'язану з впровадженням СУЯ; по-третє, невідпрацьованість організаційної та інформаційної забезпеченості процесу управління якістю на підприємстві. Вирішення цих проблем на підприємствах буде запорукою успішної їх діяльності. На більшості ж українських підприємств ці проблеми потрібно вирішувати практично з нуля. Висока якість праці – це шлях до забезпечення високої конкурентоспроможності підприємства. Впливати на якість праці можна за допомогою факторів, які її формують. Підприємства, що функціонують у ринковій економіці, повинні формулювати політику в області якості праці таким чином, щоб вона стосувалася не тільки якості продукції, а й діяльності кожного працівника.

Управління якістю праці – це забезпечення його необхідного рівня, який повинен здійснюватись шляхом відповідності показників, що впливають на ті умови і фактори, від яких залежить якість праці робітників. Також у системі управління якістю праці існує метод її оцінки через коефіцієнт рівня якості, який визначає об'єктивну кількісну характеристику якості праці виконавців і враховує основні параметри праці, що впливають на якість продукції.

Основні складові системи управління якістю праці та існуючі на практиці системи оцінювання якості наданих транспортних послуг наведені на рис.1.

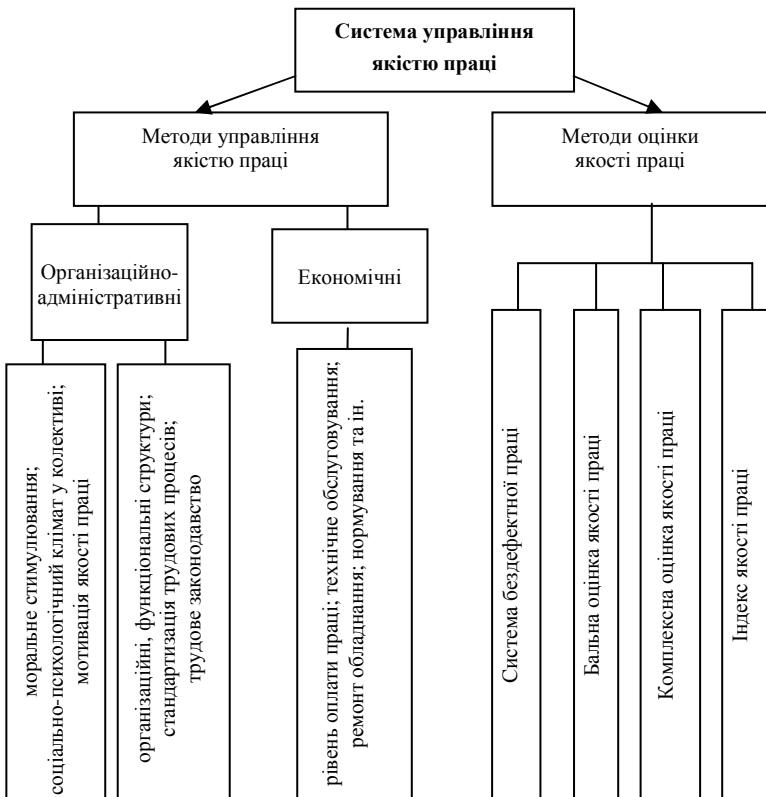


Рис.1 – Складові системи управління якістю праці

Ефективне планування якості праці в ринкових умовах повинно здійснюватись у першу чергу на рівні підприємств. Тому виникає не-

обхідність впровадження методів, які прогнозували б якісну працю робітника, та поліпшували кінцеві результати діяльності підприємства. Без оцінки рівня якості праці не можна створити систему стимулювання, забезпечити розробку і виконання заходів, які направлені на подальше підвищення якості праці. Найбільш ефективне управління якістю може бути досягнуте у комплексному використанні методів і прийомів. Етапами управління якістю праці є: на першому етапі якість означає той ступінь, при якому праця, що використовується на підприємстві, завдяки своєму якісному рівню робить товари чи послуги такими, що відповідають внутрішнім технічним умовам. Цей аспект якості називають якістю відповідності технічним умовам; на другому етапі оцінюється рівень підготовки й організації виробництва. Висококваліфікована якісна праця не може пропонувати якісні послуги при відсутності необхідного рівня готовності виробництва. На цьому ж етапі оцінюється і правильність розподілу функціональних обов'язків між працівниками підприємства; на третьому етапі відбувається безпосереднє втілення якісної праці в якісні послуги; якість на четвертому етапі означає той ступінь, у якій робота працівників підприємства задовольняє реальні потреби споживачів. Останній етап з управління якістю праці втілюється в систематичне планування діяльності підприємства з поліпшення його якості і контролю.

Під управлінням якістю праці розуміють постійний, планомірний, цілеспрямований процес впливу на всіх рівнях функціонування підприємства на фактори й умови, що забезпечує досягнення підприємством високих конкурентних переваг на ринку і повноцінне їхнє використання. Управління якістю праці у процесі виробництва являє собою сукупність управлінських органів і об'єктів, заходів, методів і засобів, спрямованих на встановлення, забезпечення й підтримку високого рівня якості послуг. Для ефективного управління процесом підвищення якості праці потрібна об'єктивна оцінка рівня якості на всіх стадіях відтворювального циклу, що залежить від науково обґрунтованого вибору впливових показників, які впливають на якість праці робітників. Чим досконаліша система вимірювачів рівня якості праці, тим більш вірна економічна оцінка їх зміни (рис.2).

Комплексний ефект управління якістю праці водіїв транспортних підприємств виходить у результаті взаємодії різних аспектів управління підприємством в цілому. Наприклад, різні функціональні підрозділи підприємства можуть використовувати системи організації та технічної підготовки виробництва, загальнофірмові служби, системи підготовки та перепідготовки кадрів, системи мотивації і матеріального стимулювання праці і т.д.

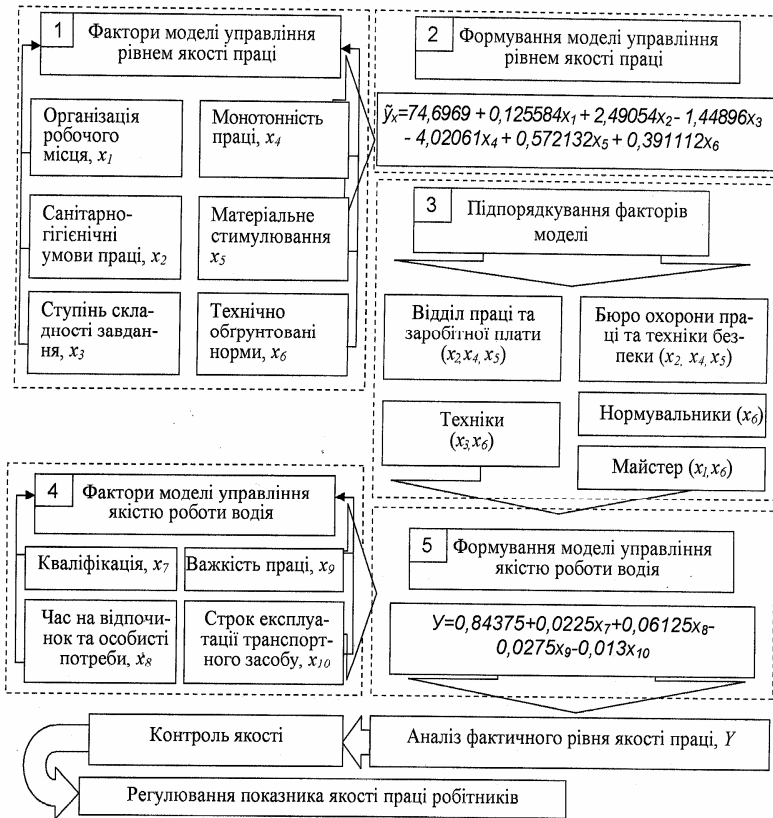


Рис.2 – Запропонована система управління якістю праці водіїв

Таким чином, використання комплексного ефекту системи управління якістю праці це постійний, планомірний, цілеспрямований процес впливу на всіх рівнях функціонування підприємства на фактори та умови, які забезпечують досягнення підприємством високих конкурентних переваг на ринку і повноцінне їх використання.

Одним із факторів, що має істотний вплив на рівень досягнутого рівня якості праці, виступає висококваліфікована робоча сила. Низький кваліфікаційний рівень виробничого персоналу є однією з основних причин слабкої конкурентоспроможності товарів та послуг, що виробляються. Ця група факторів відображається на прибутках підприємства, обмежує його фінансові можливості для підвищення квалі-

фікації персоналу. Проблема підготовки та перепідготовки кадрів носить соціальний характер.

Реконструкція підприємств, їх технічне і технологічне переобладнання підвищує вимоги роботодавців до професійно-кваліфікаційного рівня своїх кадрів. Сьогодні професійна діяльність не зводиться до рішення тільки виробничо-технічних задач, вона все більше спряжена з активною участю в реалізації соціальних, економічних, комерційних, правових і управлінських задач. У зв'язку з цим стратегічною задачею кадрової політики підприємства можна назвати підготовку конкурентоспроможного робітника, зацікавленого в якості продукту, що виробляється, та економії ресурсів.

Визначення кількісного й якісного складу персоналу повинно бути тісно пов'язане з іншими елементами виробничого процесу, щоб подолати існуючий односторонній, некомплексний підхід до проблеми використання трудових ресурсів.

Сьогодні проблеми раціонального використання трудового потенціалу щодо досягнення запланованого рівня якості праці, його розвиток як фактору конкурентоспроможності підприємства ще не знайшли свого місця в системі загального управління підприємством. Комплексний ефект можна досягти завдяки не тільки комплексному використанню всіх елементів системи управління підприємством, в цілому, а й використанню та розвитку окремих унікальних якостей персоналу підприємства.

1.Голиков О.П. Украина в мировой транспортной системе // Вісник економіки транспорту і промисловості: Зб. наук. праць. Вип.4. – Харків: УкрДАЗТ, 2006. – С.4-5.

2.Дикань В.Л., Слагіна О.М. Формування інноваційних транспортних систем // Вісник економіки транспорту і промисловості: Зб. наук. праць. Вип.4. – Харків: УкрДАЗТ, 2003. – С.73-77.

3.Коно Т. Стратегия и структура японских предприятий – М.: Прогресс, 1987. – 384 с.

4.Меликьян Г.Г. Экономика труда и социально-трудовые отношения / Под ред. Г.Г.Меликьяна, Р.П.Колосовой. – М.: Изд-во МГУ, Изд-во ЧеРо, 1996. – 623 с.

5.Петренко В.А., Шевченко О.М., Шубін С.С. Зарубіжний досвід з управління якістю продукції // Наукові праці Кіровоград. держ. техн. ун-ту. Економічні науки. Вип.3. – Кіровоград: КДТУ, 2002. – С.160-165.

6.Харрингтон Дж. Управление качеством в американских корпорациях: Пер. с англ. – М.: Экономика, 1990. – 156 с.

7.Шинкаренко В.Г. Управление единой транспортной системой Украины // Вісник економіки транспорту і промисловості: Зб. наук. праць. Вип.14. – Харків: УкрДАЗТ, 2003. – С.26-28.

8.Якубовський В.В. Міжнародні стандарти ISO 9000 версії 2000 року: основи, структура і практика застосування // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2000. – №2 – С.58; №3 – С.71; – 2001. – №1. – С. 27-29.

Отримано 11.04.2007